

# Las 10 principales habilidades de la comunicación que debe tener todo Policía Local ante una situación de conflicto

**Autor:** Fernández Pascual, Alberto (Diplomado y Graduado en Criminología, Agente Policía Local).

**Público:** POLICIA, SEGURIDAD, PSICOLOGIA,. **Materia:** Psicología - Conducta en la Policía. **Idioma:** Español.

**Título:** Las 10 principales habilidades de la comunicación que debe tener todo Policía Local ante una situación de conflicto.

## Resumen

Las habilidades de la comunicación son de una vital importancia en el trabajo policial. El hacer un correcto uso de los componentes cognitivos, fisiológicos y conductuales será clave para el correcto desarrollo de una intervención policial ante una posible situación conflictiva. Las personas mostramos diferentes conductas a lo largo de una situación conflictiva, si tenemos en cuenta estas diez habilidades de comunicación y las entrenamos, el resultado de la intervención será un éxito.

**Palabras clave:** Comunicación, valores contradictorios, comportamientos humanos, habilidades sociales, asertividad, conflicto, conducta humana.

**Title:** The top 10 communication skills required of all local police in a situation of conflict..

## Abstract

The communication skills are of vital importance in police work. The make proper use of cognitive, physiological and behavioral components key to the success of a police intervention in a possible conflict situation will be. People show different behaviors along a conflict situation, if we consider these ten communication skills and train, the result of the intervention will be successful. For a correct application of communication skills should always fit the kind of context that presents a communicative interaction

**Keywords:** Communication, conflicting values, human behavior, social skills, assertiveness, conflict, human behavior.

Recibido 2015-12-05; Aceptado 2015-12-15; Publicado 2016-01-25; Código PD: 067017

## ¿QUÉ ENTENDEMOS POR SITUACIÓN DE CONFLICTO?

Cuando hablamos de situación conflictiva, hacemos referencia a ese tipo de situación en las que toda persona persiguiendo sus diferentes metas, defienden sus valores contradictorios, tienen sus intereses opuestos o persiguen competitivamente la misma meta. De esta misma manera definiremos el conflicto como la percepción de incompatibilidad de un objetivo entre las partes.

## ¿CUAL SON ESTILOS DE COMPORTAMIENTO MÁS SIGNIFICATIVOS ANTE UN CONFLICTO?

Realizando varios estudios sobre los comportamiento humanos ante situaciones estresantes y problemáticas se ha analizado unos factores que van a determinar dichos comportamientos como son:

- **Estilo Colaborativo:** Donde la relación se tiene un resultado bastante importante y se caracteriza por mantener una gran relación con la otra parte.
- **Estilo Competitivo:** A diferencia con la anterior, este estilo tiene una baja importancia de relación y se caracteriza por su uso en negociaciones donde la otra parte muestra una actitud agresiva.
- **Estilo Acomodativo:** Una alta importancia a la relación y a su vez baja en el resultado, suele usarse de forma estratégica, cuando el sujeto considere estar equivocado o cuando la relación con el oponente es muy importante.
- **Estilo Evitativo:** Este estilo de comportamiento va a tener una baja importancia de relación y también baja de resultado, y se va a emplear principalmente cuando en un momento determinado puede no resultar provechoso negociar con otra persona por lo que se decide aplazar el momento de conflicto.
- **Estilo de Compromiso:** Va a tener intermedia importancia tanto en la relación como en el resultado. El compromiso se asemeja con el estilo de colaboración, aunque la eficacia comunicativa y el conocimiento entre las partes son

inferiores que la misma. Es conveniente que emplear el compromiso cuando la colaboración es difícil, ya que de esta manera será de un gran apoyo positivo para un acuerdo entre ambos.

## LOS 10 PRINCIPALES FACTORES PARA UNA CORRECTA COMUNICACIÓN ANTE UN CONFLICTO

Para una correcta aplicación de las habilidades de la comunicación debe siempre ajustarse al tipo de contexto que se presenta una interacción comunicativa. A continuación se presentan los principales factores para lograr una comunicación correcta y como agente de la Policía Local, obtener un resultado satisfactorio ante dicha situación conflictiva.

1º) Respuestas asertivas: Saber expresar concretamente lo que sentimos y creemos, defendiendo nuestros derechos, aunque sin negar en ningún momento los derechos y pensamientos ajenos.

2º) Oposición asertiva: Son aquellas respuestas que se producen en situaciones donde se plantea un desacuerdo entre ambas partes. Cuando elegimos esta conducta, se pretende comunicar de forma clara, firme, convincente y ofreciendo a la otra parte una retroalimentación más concreta de cómo nos gustaría que se comportara en una situación futura.

3º) Contacto visual: Es la proporción del tiempo en el que el sujeto mira a los ojos del interlocutor mientras este está hablando.

4º) Afecto: La falta de firmeza o pasividad, o en su lado opuesto, la hostilidad con ejemplos claros de un comportamiento afectivo incorrecto.

5º) Volumen de la voz: El tipo de respuestas debe de ser claras para el interlocutor y de forma audible.

6º) Gestos: Hace referencia a esos movimientos que se realizan con las manos y brazos mientras se está hablando. Añade un énfasis a las respuestas asertivas.

7º) Comprensión de lo que el otro dice: Expresa aquellos componentes verbales que deben estar siempre presentes en la oposición asertiva. Un expresión de entendimiento no se considera una disculpa, es un modo de iniciar una respuesta asertiva.

8º) Desacuerdo verbal: En una conversación una expresión de desacuerdo verbalmente indica que la conducta de la otra persona es inaceptable, y que no estará dispuesto a tolerar.

9º) Petición de cambio de conducta. Es de gran importancia seguir con una línea de acción tolerable, entendiendo la postura del otro, expresando nuestro desacuerdo y expresando cómo quiere que se comporte dicha persona de cara a una futura situación similar.

10º) Duración de la intervención policial: Las diferentes situaciones conflictivas pueden tener un diálogo corto o muy largo, a medida que vayamos entrenando estas habilidades de la comunicación, las respuestas se irán ajustando en el tiempo hasta llegar al fin deseado, y deberán ser: concisos, directos y claros.

●

### Bibliografía

- “Habilidades de la comunicación”. Editorial USAL (2010).
- “Manual del buen Policía” Editorial MAD (1998).